

# تعليمات ممارسة نشاط الوساطة الرقمية

شوال ١٤٤٤هـ / مايو ٢٠٢٣م

أصدر البنك المركزي هذه التعليمات استنادًا للصلاحيات المخولة له بموجب نظام مراقبة شركات التمويل الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٥١) وتاريخ ١٣/٨/١٤٣٣هـ.

## ملحوظة مهمة:

لمواكبة التحديثات والتعديلات بشأن ما يصدر عن البنك المركزي من تعليمات، يؤكد البنك المركزي على ضرورة الاعتماد دومًا على النسخ المنشورة في موقعه الإلكتروني: [www.sama.gov.sa](http://www.sama.gov.sa)

## جدول المحتويات

رقم الصفحة	الفصل
٣	الفصل الأول: التعريفات والأحكام العامة
٣	١. التعريفات
٣	٢. الأحكام العامة
٤	الفصل الثاني: تعليمات فنية وتنظيمية
٤	٣. التجهيزات التقنية
٤	٤. متطلبات دقة المعلومات المقدمة
٤	٥. متطلبات حفظ المعلومات المقدمة
٥	٦. تعارض المصالح
٥	٧. الإفصاح
٥	٨. التزامات المنشأة
٦	الفصل الثالث: متطلبات العقد بين أطراف العلاقة
٦	٩. العقد المبرم بين المنشأة والعميل
٧	١٠. العقد المبرم بين المنشأة وجهة التمويل
٧	الفصل الرابع: أحكام ختامية

## الفصل الأول

### التعريفات والأحكام العامة

#### ١. التعريفات:

- ١,١ يقصد بالألفاظ والعبارات الواردة في هذه التعليمات المعاني المبينة لها في قواعد الترخيص للنشاطات المساندة لنشاط التمويل.
- ١,٢ يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية - أينما وردت في هذه التعليمات - المعاني المبينة أمام كل منها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:
- ١,٢,١ البنك المركزي: البنك المركزي السعودي.
- ١,٢,٢ التعليمات: تعليمات ممارسة نشاط الوساطة الرقمية.
- ١,٢,٣ النشاط: نشاط الوساطة الرقمية.
- ١,٢,٤ جهة التمويل: البنوك والمصارف وشركات التمويل والجهات المرخص لها بممارسة نشاط التمويل بموجب الأنظمة السارية في المملكة.
- ١,٢,٥ العميل: من توجه له خدمات المنشأة.
- ١,٢,٦ المنشأة: المنشأة المرخص لها من قبل البنك المركزي لممارسة النشاط.
- ١,٢,٧ المنصة: أي وسيلة إلكترونية يتم استخدامها لممارسة النشاط، ومن ذلك الموقع الإلكتروني أو التطبيق الإلكتروني.
- ١,٢,٨ القنوات الموثوقة: وسيلة تواصل موثوقة ومعتمدة يمكن التحقق منها وقابلة للاسترجاع بشكل إلكتروني، كالرسائل النصية والبريد الإلكتروني.

#### ٢. الأحكام العامة:

- ٢,١ تهدف هذه التعليمات إلى وضع الحد الأدنى من المعايير والإجراءات اللازمة لممارسة النشاط.
- ٢,٢ تسري هذه التعليمات على المنشأة المرخص لها من قبل البنك المركزي لممارسة النشاط.
- ٢,٣ تحظر مزاوله النشاط إلا بعد الحصول على ترخيص من البنك المركزي وفق أحكام قواعد الترخيص للنشاطات المساندة لنشاط التمويل والأنظمة ذات العلاقة.
- ٢,٤ لا تُخل هذه التعليمات بالأحكام الواردة في الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة، ومنها -على سبيل المثال لا الحصر- ما يأتي:
- ٢,٤,١ نظام مراقبة شركات التمويل الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٥١) وتاريخ ١٣/٠٨/١٤٣٣هـ ولائحته التنفيذية.
- ٢,٤,٢ قواعد الترخيص للنشاطات المساندة لنشاط التمويل الصادرة عن البنك المركزي.
- ٢,٤,٣ الدليل التنظيمي لأمن المعلومات الصادر عن البنك المركزي.
- ٢,٤,٤ الدليل التنظيمي لاستمرارية الأعمال الصادر عن البنك المركزي.
- ٢,٤,٥ مبادئ وقواعد حماية عملاء المؤسسات المالية الصادرة عن البنك المركزي.

## الفصل الثاني

### تعليمات فنية وتنظيمية

#### ٣. التجهيزات التقنية:

يجب أن تكون التجهيزات التقنية في المنشأة والنظم المرتبطة بها كافية للاحتياجات التشغيلية وطبيعة النشاط وفقاً لأفضل الممارسات، وبما يتناسب مع ما يصدر عن البنك المركزي في هذا الشأن، وعلى المنشأة الالتزام -كحدٍ أدنى-، بصيانة وتطوير وتشغيل المنصة للقيام بممارسة النشاط وفق تعليمات البنك المركزي، ووضع واجهات تقنية معيارية للتواصل مع جهات التمويل لتبادل المعلومات، واستقبال عروض وطلبات التمويل، ومعالجتها.

#### ٤. متطلبات دقة المعلومات المقدمة:

- ٤,١ على المنشأة التعرف على العميل والتحقق من هويته وصحة المعلومات والوثائق المقدمة منه إلكترونياً من خلال مصادر موثوقة ومستقلة قبل إرسالها إلى جهة التمويل، وتوثيق ذلك وفقاً للتعليمات الصادرة عن البنك المركزي.
- ٤,٢ على المنشأة اعتماد الإجراءات الداخلية اللازمة للتحقق من صحة ودقة العروض التمويلية قبل عرضها على العميل.
- ٤,٣ على المنشأة إنشاء سجل إلكتروني لكل عميل والالتزام بأحكام نظام التعاملات الإلكترونية ولائحته التنفيذية ووضع الإجراءات والتدابير اللازمة للتأكد من صحة وحيثية المعلومات بحيث تشمل -كحدٍ أدنى- الآتي:
  - ٤,٣,١ التحقق من صحة رقم الهاتف الخاص بالعميل عن طريق إرسال رمز التوثيق.
  - ٤,٣,٢ وضع الإجراءات اللازمة لضمان التأكد من حداثة المعلومات المقدمة، ومنها على سبيل المثال لا الحصر: العنوان الوطني.

#### ٥. متطلبات حفظ المعلومات المقدمة:

- مع مراعاة الأنظمة والتعليمات المتعلقة بحماية البيانات والمعلومات التي تصدرها الجهات المختصة، على المنشأة الالتزام - كحدٍ أدنى- بالآتي:
- ٥,١ وضع الإجراءات والضوابط اللازمة للمحافظة على سرية جميع البيانات والمعلومات التي حصلت عليها من خلال المنصة، وعدم كشف تلك البيانات والمعلومات لأي طرف خارج أطراف العلاقة، إلا بموافقة البنك المركزي وبما لا يتعارض مع الأنظمة ذات العلاقة.
  - ٥,٢ ضمان أمن وسلامة وتوافر المعلومات المقدمة من خلال المنصة، ومن ذلك -على سبيل المثال لا الحصر- المعلومات التي يُزود بها العميل، والمعلومات التي تم جمعها وتخزينها بواسطة المنشأة أو الطرف الآخر المتعاقد معه كمزود الخدمات، وعلى المنشأة بصفة خاصة حماية المعلومات الشخصية للعميل من فقدان أو الوصول غير المصرح به، ويشمل ذلك -على سبيل المثال لا الحصر- الاستخدام أو التعديل أو الإفصاح.
  - ٥,٣ حفظ جميع وثائق العميل وسجلاته وملفاته بطريقة منظمة وواضحة وآمنة، والتحقق من اكتمال الملفات وتحديثها بصفة دورية، وذلك لمدة عشر سنوات على الأقل من تاريخ انتهاء العلاقة مع العميل.

## ٦. تعارض المصالح:

على المنشأة وضع سياسة تنظيمية مناسبة ومكتوبة لتوضيح حالات تعارض المصالح المحتملة، على أن تتضمن هذه السياسة التدابير الكافية للحد من حالات التعارض في المصالح وآلية التعامل معها بما يضمن التعامل العادل مع العميل وجهة التمويل.

## ٧. الإفصاح:

على المنشأة الالتزام بالآتي:

- ٧,١ التوضيح والإفصاح من خلال المنصة عن كافة شروط وأحكام المنصة، والتعليمات الأمنية، وطرق السداد، وسرية المعلومات، وأي تعليمات أخرى تتعلق باستخدام المنصة، إضافةً إلى جميع البيانات الواجب الإفصاح عنها بموجب الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.
- ٧,٢ الإفصاح عن جميع الرسوم والعمولات المستحقة للاستفادة من خدمات المنشأة.
- ٧,٣ الإفصاح من خلال المنصة عن معلومات ترخيص المنشأة.

## ٨. التزامات المنشأة:

- ٨,١ تعزيز الأمن السيبراني للمنصة، وسرعة التعامل مع حالات الاختراقات، على أن يتم إبلاغ البنك المركزي فوراً في حال حدوث أي اختراقات.
- ٨,٢ أن يكون الغرض الأساسي للربط الإلكتروني بين المنشأة وجهة التمويل هو ممارسة النشاط، وليس لأي أغراض أخرى، إلا بموافقة البنك المركزي.
- ٨,٣ توفير خاصية قابلة للحفظ والتوثيق تمكّن العميل من التواصل مع المنشأة بشكل مباشر من خلال المنصة لتسهيل عملية تقديم الملاحظات والشكاوى.
- ٨,٤ وضع الإقرارات والتعهدات المناسبة لإطلاع العميل وموافقته عليها قبل استخدام المنصة، على أن تكون الإقرارات على شكل نافذة منبثقة (Pop-Up Window).
- ٨,٥ إخطار العميل -المُسبب- في حال تعذر إتمام طلب التمويل أو في حال طلب مستندات إضافية من خلال القنوات الموثقة.
- ٨,٦ مراعاة احتياجات ورغبات العميل، وإيصال المعلومات للعميل بطريقة واضحة وشفافة وغير مُضلّلة.
- ٨,٧ توفير الرسائل والمواد المرئية والمقروءة لرفع مستوى الوعي لدى العميل وتمكينه من فهم المخاطر الأساسية لمساعدته في اتخاذ قرارات مدروسة وفعّالة قبل حصوله على التمويل من قبل جهة التمويل.
- ٨,٨ عدم استلام أو تسليم أي مبالغ نيابة عن جهة التمويل، إلا بموافقة البنك المركزي.
- ٨,٩ توفير قائمة تتضمن جهات التمويل المتعامل معها لتمكين العميل من الاطلاع عليها، واختيار الأنسب.
- ٨,١٠ عدم المشاركة في أي حملات تسويقية لأي جهة تمويلية، وعدم تفضيل جهة تمويلية على أخرى.
- ٨,١١ الحصول على موافقة العميل قبل فحص سجله الائتماني لدى شركة أو أكثر من شركات المعلومات الائتمانية، وقبل مشاركة معلوماته الائتمانية مع جهة التمويل، بما لا يتعارض مع الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

- ٨,١٢ عرض الخيارات التمويلية المتاحة للعميل، على أن تكون مطابقة للسياسات أو المعايير الائتمانية المبلغة من جهة التمويل، مع إخطار العميل من خلال المنصة عن أسباب عدم انطباق السياسات أو المعايير الائتمانية المعتمدة لدى جهة التمويل على العميل المتعامل معه.
- ٨,١٣ إرسال رسالة للعميل من خلال القنوات الموثقة في حال تمت الموافقة على التمويل توضّح المعلومات الأساسية للمنتج التمويلي بطريقة واضحة ودقيقة وسهلة الفهم وغير مُضلّلة، ورقم إدارة الشكاوى أو العناية بالعملاء لدى المنشأة وجهة التمويل.
- ٨,١٤ تحديث معلومات الخدمات والمنتجات المُقدمة من جهة التمويل والموجهة للعميل بشكل دوري، بحيث تكون واضحة ومختصرة وسهلة الفهم ودقيقة وغير مُضلّلة، على أن تتضمن هذه المعلومات -كحدٍ أدنى- ما يلي:
- ٨,١٤,١ الشروط والمميزات الرئيسية.
- ٨,١٤,٢ إيضاح حقوق ومسؤوليات كل طرف.
- ٨,١٤,٣ تفاصيل الأسعار والعمولات التي تتقاضاها جهة التمويل.
- ٨,١٤,٤ تفاصيل الغرامات والمخاطر وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها.
- ٨,١٤,٥ توفير معلومات عن المنتجات والخدمات البديلة المُقدمة من جهة التمويل الأخرى.

### الفصل الثالث

#### متطلبات العقد بين أطراف العلاقة

#### ٩. العقد المبرم بين المنشأة والعميل:

- على المنشأة أن تحرر عقدًا بين المنشأة والعميل وأن يكون متوافقًا مع المتطلبات النظامية ذات العلاقة، وأن يتسلم كل طرف نسخة منه وأن يتضمن العقد -كحدٍ أدنى- الآتي:
- ٩,١ أطراف العقد.
- ٩,٢ نطاق العقد.
- ٩,٣ مدة العقد.
- ٩,٤ نوع التمويل المرغوب، مدته، مواصفاته -إن وجد-، متطلباته.
- ٩,٥ التزامات وحقوق أطراف العقد.
- ٩,٦ التسعير وهيكّل الرسوم.
- ٩,٧ إجراءات الانسحاب وشروطه.
- ٩,٨ آلية تسوية المنازعات.
- ٩,٩ كيفية إنهاء العقد وانقضائه.
- ٩,١٠ أي بيانات أو معلومات أخرى يقرّها البنك المركزي.

## ١٠. العقد المبرم بين المنشأة وجهة التمويل:

على المنشأة أن تحرر عقدًا مكتوبًا بشكل ورقي أو إلكتروني بين المنشأة وجهة التمويل وأن يكون متوافقًا مع المتطلبات النظامية

ذات العلاقة، وأن يتسلم كل طرف نسخة منه وأن يتضمن العقد -كحدٍ أدنى- الآتي:

١٠,١ أطراف العقد.

١٠,٢ رقم وتاريخ ترخيص جهة التمويل.

١٠,٣ نطاق العقد.

١٠,٤ مدة العقد، وربط سريانه بسريان التراخيص اللازمة للطرفين.

١٠,٥ التزامات وحقوق أطراف العقد.

١٠,٦ التسعير وهيكل الرسوم.

١٠,٧ آلية تبادل بيانات ومعلومات العروض التمويلية، وتحديثها بشكل دوري.

١٠,٨ إجراءات الانسحاب وشروطه.

١٠,٩ مستويات الخدمة ومتطلبات الأداء، وآليات الإبلاغ والتصعيد.

١٠,١٠ التزام جهة التمويل بإشعار المنشأة من خلال المنصة في حال تم إصدار عقد التمويل.

١٠,١١ آلية تسوية المنازعات.

١٠,١٢ السرية والخصوصية وأمن المعلومات.

١٠,١٣ التزام الطرفين بأداء الالتزامات الواردة في الأنظمة واللوائح والقواعد والضوابط والتعليمات ذات العلاقة، ولا تُعفى

جهة التمويل من أداء التزاماتها.

١٠,١٤ منع التعاقد من الباطن.

١٠,١٥ الآثار المترتبة على تجديد العقد وإعادة التفاوض.

١٠,١٦ كيفية إنهاء العقد وانقضائه.

١٠,١٧ أي بيانات أو معلومات أخرى يقرّها البنك المركزي.

## الفصل الرابع

### أحكام ختامية

١١. يُعد عدم الالتزام بمتطلبات هذه التعليمات مخالفًا لنظام مراقبة شركات التمويل.

١٢. للبنك المركزي إعفاء المنشأة من تطبيق أي من المتطلبات الواردة في هذه التعليمات.

١٣. تُنشر هذه التعليمات في الموقع الرسمي للبنك المركزي، ويُعمل بها من تاريخ اعتمادها.

P.O. Box ٢٩٩٢ Riyadh ١١١٦٩,  
Kingdom of Saudi Arabia  
Tel.: +٩٦٦ ١١ ٤٦٣ ٣٠٠٠,  
[www.sama.gov.sa](http://www.sama.gov.sa)